



1.- Los procesos de interacción social en atención al ciudadano tienden a desarrollarse:

- a) En fases informativas.
- b) En fases comunicativas.
- c) En fases secuenciales.

2.- ¿Cuál es el orden correcto a seguir en las fases en el proceso de prestación de servicios en la interacción del personal de la entidad con los ciudadanos?:

- a) Acogida, escucha, asesoramiento, resolución.
- b) Acogida, escucha, información, asesoramiento.
- c) Acogida, escucha, asesoramiento, información.

3.- ¿Qué factores son importantes para que la impresión generada durante el primer paso de la interacción sea positiva?:

- a) El acogimiento, la comunicación verbal y en especial la escucha.
- b) El saludo y la comunicación no verbal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

4.- ¿Cuál es el instrumento más útil para recoger información por parte del personal en los motivos por los que el ciudadano desea interactuar con la institución?:

- a) Las preguntas.
- b) La escucha.
- c) La información.

5.- En la etapa de la información se debe tener como punto de partida:

- a) Las expectativas y las motivaciones del ciudadano.
- b) El conocimiento de las necesidades del ciudadano.
- c) El estado emocional de los ciudadanos, así como, el conocimiento de las necesidades.

6.-¿Cuál es la última fase en el proceso de prestación de servicios en la interacción social del personal de la entidad con los ciudadanos?:

- a) La resolución.
- b) El asesoramiento.
- c) La información.

7.- ¿Cuáles son las clases de preguntas que pueden utilizarse durante una interacción en atención al ciudadano?:

- a) Cerradas, abiertas, de sondeo y de reflejo.
- b) Cerradas, abiertas, de alternativa y de reflejo.
- c) Cerradas, abiertas, de reflejo y de interacción.

8.- ¿En qué consiste el acto de sondear a un ciudadano durante la etapa de escucha en la interacción social?:

- a) En averiguar y explorar de forma indiscreta las intenciones del ciudadano.
- b) En averiguar las motivaciones del ciudadano.
- c) En averiguar y explorar de forma discreta las necesidades y expectativas del ciudadano.

9.- La forma en la que el uso del espacio durante la interacción con un ciudadano nos puede comunicar ciertos hechos o señales se denomina...:

- a) Proxémica.
- b) Asertividad.
- c) Retroalimentación.

10.- ¿En qué situaciones normalmente es mantenida la distancia social?:

- a) Entrevistas de trabajo, reuniones de asesoramiento, compañeros de trabajo....
- b) Reuniones entre personas que acaban de conocerse, ciudadanos con poco nivel de confianza, presentaciones públicas....
- c) Ambas respuestas son correctas.

11.- ¿Qué será recomendable en la atención a un ciudadano durante la interacción social en la distancia social?:

- a) Que el personal de contacto mantenga la mirada sobre el ciudadano para retener su atención.
- b) Que los trabajadores directamente relacionados con los usuarios muestren capacidad informativa para que estos sientan que son escuchados y comprendidos mientras hablan.
- c) Ambas respuestas son correctas.

12.- La distancia pública está comprendida entre:

- a) Más de 3,64 m.
- b) De 2,00 m a 3,60 m.
- c) Más de 3,65 m.

13.- ¿En qué tipo de interacciones suele ser propia la distancia pública?:

- a) Interacciones entre un ponente y la audiencia a la que se dirige.
- b) En conferencias, ruedas de prensa o presentaciones públicas.
- c) Ambas respuestas son correctas.



14.- ¿Qué distancia ha de mantenerse en la mayor parte de los casos en relación a la interacción social en la atención al ciudadano y prestación de servicios?:

- a) Una distancia que va entre la social y la pública.
- b) Una distancia que va entre la personal y la social.
- c) Una distancia que va entre la personal y la pública.

15.- ¿Qué sucede a medida que avanza la relación entre las partes intervinientes en la interacción social?:

- a) Se va acortando progresivamente las distancias que les separan.
- b) Nunca se debe mantener el límite inferior de la distancia íntima.
- c) Ambas respuestas son correctas.

16.- ¿Qué dos variables podemos introducir con el objetivo de ampliar la incidencia de la empresa en la calidad percibida de los ciudadanos con respecto a los servicios y la atención recibida?:

- a) Las habilidades sociales y puntualmente empatizar con los usuarios.
- b) La competencia técnica o pericia de los informadores y tenerse en cuenta la actitud de los informadores.
- c) Las habilidades sociales y tener en cuenta el trato mismo con los ciudadanos, su amabilidad, cortesía o cordialidad.

17.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano alto y una competencia técnica alta?:

- a) Eficaz y desagradable.
- b) Ineficaz pero agradable
- c) Eficaz y agradable.

18.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano bajo y una competencia técnica alta?:

- a) Eficaz y agradable.
- b) Ineficaz y desagradable.
- c) Eficaz pero desagradable.

19.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano bajo y una competencia técnica baja?:

- a) Eficaz pero desagradable.
- b) Ineficaz pero agradable.
- c) Ineficaz y desagradable.

20.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano alto y una competencia técnica baja?:

- a) Eficaz y agradable.
- b) Ineficaz pero agradable.
- c) Ineficaz pero desagradable.

21.- El ayudante de portería del Ayuntamiento de Sevilla mantendrá:

- a) Abierta la puerta de acceso de los recintos, abriéndola y cerrándola cuantas veces sean necesarias.
- b) Cerrada la puerta de acceso de los recintos.
- c) Preferiblemente cerrada, aunque debe estar abierta al menos una hora.

22.- En lo que se refiere a las funciones y cometidos del puesto de ayudante de portería, sólo realizará una de las siguientes:

- a) Facilitará al personal de mantenimiento el apoyo que pueda necesitar dentro de sus competencias.
- b) Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.
- c) Prestar en su caso, servicios adecuados a la naturaleza de sus funciones en archivos, almacenes, etc.

23.- Cuando se produzca una avería o daño en el edificio, el ayudante de portería:

- a) Comunicará inmediatamente a la Dirección, tal avería.
- b) Comunicará inmediatamente al Negociado, tal avería.
- c) Comunicará inmediatamente a la Sección, tal avería.

24.- ¿A qué personal facilitará apoyo el ayudante de portería?:

- a) Al personal de mantenimiento.
- b) Al personal auxiliar administrativo.
- c) A todo el personal que se lo solicite.

25.- El ayudante de portería deberá poseer un juego de llaves:

- a) De las dependencias que le suministre el Servicio.
- b) De todas las dependencias.
- c) Ninguna respuesta es correcta.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

Facebook: [/ccooytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T1

TEMA 1
PORTERÍA

1C	11A	21B
2B	12A	22A
3B	13C	23C
4A	14B	24A
5B	15A	25B
6B	16B	
7B	17C	
8B	18C	
9A	19C	
10A	20B	